



Supersubsidio

ACTA 02 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

ACTA DE LA SEGUNDA SESIÓN DEL COMTAC 2025

PRIMER DIA

Lugar: Cali, Valle – Comfacundi

Fechas: 30 de julio de 2025

1. INSTALACIÓN Y SALUDO

Se dio inicio a la segunda sesión del COMTAC 2025, espacio en el que la Dra. Adriana Ximena Gómez tuvo a su cargo las palabras de bienvenida y la instalación oficial del evento.

En su intervención, agradeció de antemano la participación de todos los asistentes, destacando la importancia de este tipo de encuentros como escenarios de diálogo técnico y construcción colectiva. Señaló que este será un espacio muy valioso, pues permite compartir experiencias, buenas prácticas y aprendizajes que fortalecen los procesos misionales y técnicos al interior de las Cajas de Compensación Familiar.

Durante los tres días de trabajo previstos, las mesas temáticas permitirán escuchar distintas perspectivas, visibilizar avances y construir de manera conjunta estrategias que apunten al mejoramiento continuo del sistema. Se resaltó además que los aportes técnicos que surjan desde estas mesas serán fundamentales para orientar las decisiones y acciones futuras en cada una de las cajas.

Se presentarán los avances logrados hasta la fecha, y se espera que, a través de este espacio, se fortalezcan los procesos de articulación, innovación y mejora, en beneficio de los afiliados y del sistema en su conjunto

2. VERIFICACIÓN DE QUORUM

La Dra, Martha Vasquez, manifiesta que la única persona que faltan es Manuel de los Ríos de Comfamiliar Atlántico; ya que Angela Garzón de Comfacor, se unirá virtualmente.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-001 V2



Supersubsidio

ACTA 02 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

No.	Nombre Convocados	Asistencia	
		Si	No
1	Adriana Ximena Gómez /Coordinadora COMTAC	X	
2	Angela Garzón / Comfacor	X	
3	Manuel de los Ríos/ Comfamiliar Atlántico		X
4	Laura Gutiérrez / Cajasan	X	
5	Ángel Aguirre / Comfatolima	X	
6	Yamile Ojeda/ Comfacasanare	X	
7	Santiago Echeverry/ Comfamiliar Risaralda	X	
8	Gustavo Doncel /Comfandi	X	
9	Adriana L Pardo /Compensar	X	

3. ELECCIÓN SECRETARIO/A

Durante el desarrollo de la sesión, se solicitó de manera abierta la postulación de un participante que deseara asumir el rol de secretario o secretaria de la jornada.

Atendiendo a este llamado, Yamile Ojeda, representante de la Caja de Compensación Familiar de Casanare – Comfacasanare, se postuló voluntariamente, siendo aceptada por los asistentes para ejercer dicha función.

Posteriormente, se procedió con la lectura del orden del día correspondiente al 30 de julio de 2025, el cual fue presentado de la siguiente manera:

1. Instalación y saludo 8:00 am a 8:30 am.
2. Verificación de quorum
3. Elección secretarios
4. Lectura de acta anterior
5. Reunión de equipos de cada eje de trabajo concertación de presentación de avances 8:30 am
6. Presentación de avances de plan de acción cada eje de trabajo 30 min. (Los participantes concertan el orden de presentación)

SuperSubsidio

FO-COP-001 V2

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

ACTA 02 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

31 de Julio

1. Instalación y saludo 8:00 am a 8:30 am.
2. Verificación de quorum
3. Presentación semaforización índice de participación de las CCF segundo trimestre.
4. Presentación borrador de procedimiento COMTAC y procedimiento de agencia del sistema de monitoreo de la gestión con el afiliado de las CCF a través del gobierno de datos.

01 de agosto

1. Instalación y saludo 8:00 am a 8:30 am.
2. Verificación de quorum
3. Socialización de compromisos en la reparación histórica a población afro, raizal y palenquera
4. Intervención de equipo de subsidios Comfandi de 10 am a 12m
5. Organización y ajustes de XVII Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano

Gustavo Docel, hace aclaración que la intervención de equipo de subsidios Comfandi será de 11am a 12m.

4. LECTURA DE ACTA ANTERIOR

Se procede a leer el acta anterior, la cual se encuentra adjunta al presente documento, con el fin de dar continuidad a los acuerdos previamente establecidos y verificar el cumplimiento de los compromisos asignados a los diferentes miembros y equipos de trabajo. Durante la lectura, se destacan los puntos relevantes sobre avances en los ejes de gestión, decisiones adoptadas y observaciones realizadas, asegurando que todos los participantes tengan claridad sobre el estado de ejecución de cada iniciativa y puedan dar seguimiento adecuado en la sesión actual. Esta práctica permite mantener la coherencia en el desarrollo del Comité y sirve como referencia para la planificación y toma de decisiones futuras.

5. REUNIÓN DE EQUIPOS DE CADA EJE DE TRABAJO CONCERTACIÓN DE PRESENTACIÓN DE AVANCES

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-001 V2



Supersubsidio

ACTA 02 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Los encargados de los subcomités exponen los avances realizados:

- a. Voz del afiliado
- b. Política de resarcimiento.
- c. Circular: Estructuras – Arquitectura de información – Reportes.
- d. Racionalización de trámites
- e. Diversidad, equidad e inclusión
- f. Gestión del conocimiento
- g. Participación y transparencia

a. Voz del afiliado

Ángela Garzón y Laura, realizaron varias reuniones posteriores al primer comité con el fin de desarrollar dos productos clave: una circular y una guía de buenas practicas para investigaciones de satisfacción/experiencia que integran metodologías cuantitativas y cualitativas. La propuesta inicial presentada por los integrantes del subcomité incluye ampliar la medición de la satisfacción/experiencia a todos los servicios de las cajas de compensación, consolidando los resultados en ocho grupos principales y diferenciando entre indicadores de satisfacción y de experiencia. Se aclaró que el reporte oficial será únicamente de satisfacción, mientras que métricas como NPS o Customer Effort Score podrán emplearse de manera interna.

Los servicios priorizados para la medición serán:

1. Educación formal
2. Educación para el trabajo y el desarrollo humano
3. Recreación, deportes y turismo
4. Cultura y bibliotecas
5. Crédito social
6. Subsidio de vivienda
7. Subsidio monetario
8. Subsidio al desempleo

Después de haber debatido este punto con los representantes de zona de las cajas y las representantes de la Superintendencia, se concluyó que:

Del conjunto anteriormente mencionado se podrá agrupar **en cinco grandes bloques** que permitan observar tendencias estadísticas de manera más clara y uniforme en el tiempo.

SuperSubsidio

FO-COP-001 V2

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

ACTA 02 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

La guía se plantea como un instrumento pedagógico y flexible, con orientaciones claras para la construcción de consolidaciones generales y el uso de metodologías de medición. Establecerá como base obligatoria las técnicas cuantitativas, dejando las cualitativas como recurso complementario y opcional sin requisito de reporte al ente de control. Se recomienda emplear el modelo Servqual, que evalúa la calidad del servicio a partir de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Adicionalmente, se incluirán parámetros técnicos para el cálculo de muestras, definiendo un margen de error entre el 5% y el 7% con un nivel de confianza del 95%. De manera excepcional, en ejercicios internos de cajas pequeñas, este margen podrá ampliarse hasta el 10% para facilitar su aplicación. La guía también contendrá ejemplos prácticos, técnicas como *Top Two Boxes* para el análisis cuantitativo y recordatorios sobre metodologías cualitativas, reforzando su carácter adaptable a las distintas realidades de las cajas.

Finalmente, se estableció que la circular incluirá tres elementos principales: la periodicidad trimestral de la medición, los servicios prioritarios y la recomendación opcional de metodologías cualitativas. La guía servirá como una herramienta práctica y pedagógica, especialmente para las cajas pequeñas, y permitirá preparar la transición hacia un reporte unificado y trimestral una vez esté lista la plataforma tecnológica de consolidación. Se recomendó que los resultados obtenidos sean compartidos con la alta dirección de cada caja, de modo que se conviertan en insumos estratégicos para la toma de decisiones y se traduzcan en acciones concretas de mejora en los servicios.

Los servicios que se definen para ser entregables, son:

1. Educación (formal o informal)
2. Recreación y deportes (deportes, escuela de formación, parques etc.)
3. Turismo (hoteles, agencia de viaje, centros recreacionales, pasadías)
4. Subsidio monetario
5. Indicador corporativo (consolidado general)

Se definió que el objetivo central no es comparar resultados entre cajas, sino analizar la evolución de cada una en el tiempo. Cada entidad tendrá flexibilidad metodológica, siempre que utilice técnicas válidas y confiables, y deberá organizar sus servicios en líneas estandarizadas como recreación y deportes, turismo, cultura, crédito, educación y subsidio monetario. Para las cajas más pequeñas, el resultado global podrá consolidarse a partir del promedio de los servicios medidos.

SuperSubsidio

FO-COP-001 V2

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

ACTA 02 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

b. Política de resarcimiento.

Adriana Pardo informó que se recibieron 31 documentos de resarcimiento de las cajas de compensación, dentro de los cuales se identificaron buenas prácticas en Comfacor, Comfama y Cafam. El equipo propone que los lineamientos de resarcimiento no se conciben como políticas rígidas, sino como guías, protocolos o directrices flexibles, que establezcan unos mínimos obligatorios; los ajustes a lo que actualmente se encuentra en la circular se propondrán de manera colectiva, después del espacio de buenas prácticas, actualmente el equipo de este subcomité ya tiene formuladas ocho propuestas de cambio.

En cuanto al reporte, se discutió su utilidad. Mientras algunos consideran valioso registrar los casos monetarios, se señaló que muchos resarcimientos se materializan en acciones de reconocimiento o reconexión, que también impactan de manera significativa en la satisfacción del afiliado. Por ello, la política debe integrarse a los procedimientos de atención al cliente y a la gestión de PQRS, evitando generar documentos aislados.

Lo fundamental es que todas las cajas cuenten con lineamientos claros y que los reportes se orienten a medir no solo el cumplimiento normativo, sino también situaciones que reflejen compensaciones adicionales y valor agregado para los afiliados.

Se propuso diferenciar entre:

- **Reconocimiento:** cumplir la obligación o promesa de valor.
- **Compensación:** acciones o aportes adicionales.
- **Reparar:** corregir el daño y restablecer la situación.

Se discute incluir criterios de reporte para menores, población vulnerable, subsidios y casos de discriminación. Se reconoce que muchos resarcimientos no llegan al sistema, por lo que se propone clasificar los casos en reconocimientos, reparaciones y compensaciones, iniciando con un piloto que permita construir lineamientos mínimos y avanzar hacia un registro automatizado.

c. Circular: Estructuras – Arquitectura de información – Reportes.

El Subcomité de Arquitectura de Información presentó avances centrados en fortalecer el gobierno de datos y la gestión de información en las Cajas de Compensación, destacando la importancia de garantizar transparencia, calidad y efectividad en el uso de los datos para la toma de decisiones. Se identificaron riesgos como la falta de infraestructura, brechas de talento en analítica, necesidad de escalabilidad, alineación estratégica y retos culturales,

SuperSubsidio

FO-COP-001 V2

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

ACTA 02 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

proponiendo como respuesta inversiones, capacitación, arquitecturas modulares y consolidación de una cultura de datos.

Se socializó la herramienta SIGER, basada en Microstrategy, como un recurso clave de inteligencia de negocios que facilita análisis ágiles, escalabilidad y reportes estratégicos para el seguimiento de la gestión de las Cajas. También se plantearon ajustes en estructuras ya existentes y el diseño de nuevas, entre ellas la 4-104D, 4-104F, 4-104G, 4-104H y 4-104N, orientadas a fortalecer la organización administrativa de las oficinas de relación con los afiliados, estandarizar procesos de atención y PQRS, mejorar la accesibilidad e inclusión, y asegurar reportes periódicos a la alta dirección.

En este último punto, algunos participantes del COMTAC manifestaron que ya existía un reporte de informes de dirección, por lo que no se trataba de crear una nueva estructura que generara duplicidad de datos. Ante esta inquietud, se acordó revisar el tema con María Fernanda para confirmar si se trataba del mismo reporte o si debía ajustarse.

Finalmente, se propuso ampliar y detallar la tipología 60 de canales de atención, con el fin de identificar con mayor precisión las quejas asociadas a cada medio, diseñar planes de mejora específicos, optimizar la experiencia del usuario y garantizar la trazabilidad de acciones correctivas. Este ajuste permitirá contar con una visión más completa y estratégica de la interacción con los afiliados.

d. Racionalización de trámites.

Gustavo Doncel informó que, junto con Diego Velandia funcionario de la SSF, se viene revisando un tema con alta carga normativa y legal. Para profundizar en el análisis y avanzar hacia la reducción de la tramitología en las Cajas de Compensación, se prevé realizar una reunión posterior en la que se dará mayor amplitud al asunto.

El fundamento de la racionalización de tramites se soporta en la Constitución Política y en la normatividad vigente, que garantizan la función social de los servicios, la transparencia y la eficiencia administrativa. Entre los principales referentes se encuentran los artículos 2, 20, 37 y 209 de la Constitución de 1991, que establecen los fines esenciales del Estado, el derecho a la información, la participación ciudadana y los principios de la función administrativa. A ello se suman normas como la Ley 962 de 2005, orientada a la racionalización de trámites; la Ley 1712 de 2014, que regula el acceso a la información pública y la transparencia; y el Decreto 961 de 2019, que desarrolla lineamientos de simplificación y estandarización de trámites, entre otras disposiciones sectoriales.

SuperSubsidio

FO-COP-001 V2

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

ACTA 02 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

En coherencia con las políticas públicas de Gobierno Digital, la estrategia de racionalización de trámites busca fomentar la digitalización, la interoperabilidad y la eliminación de duplicidades. Estos procesos deben garantizar la equivalencia jurídica entre el trámite digital y el físico, asegurando confianza y transparencia para el ciudadano. Los principios rectores son la eficiencia, la economía, la proporcionalidad, la calidad en la prestación de los servicios y el acceso a la información.

El desarrollo del marco normativo y de lineamientos contempla cuatro etapas.

- a. La primera, actualmente en curso, corresponde al levantamiento de todo el marco legal y reglamentario.
- b. La segunda consiste en la formulación de lineamientos estratégicos en torno a la digitalización, simplificación de procesos, mejora de la experiencia del usuario, transparencia e interoperabilidad.
- c. La tercera fase implica la concertación mediante mesas técnicas con actores internos y externos, participación ciudadana y pruebas piloto, como en el caso de las aplicaciones de subsidios.
- d. La cuarta etapa corresponde a la aplicación y el seguimiento, con indicadores de eficiencia, armonización normativa y ajustes continuos.

La digitalización no debe asumirse solo como una herramienta tecnológica, sino como un mecanismo de gobernanza institucional. Para ello, cada Caja debe contar con un marco de gobernanza digital alineado con las políticas nacionales, garantizar la integralidad de los procesos, evitar nuevas cargas administrativas, establecer revisiones periódicas, asegurar cobertura y sostenibilidad de los sistemas, y mantener coherencia con las metas de Gobierno Digital.

La implementación de la digitalización de trámites debe garantizar la integralidad institucional, evitar la imposición de cargas adicionales a los usuarios, y contar con un esquema de gobernanza y seguimiento que permita revisar periódicamente el cumplimiento de los principios de eficiencia, simplicidad y transparencia, en armonía con la política de Gobierno Digital y las estrategias nacionales de transformación tecnológica.

e. Diversidad, equidad e inclusión

Adriana, manifiesta que, en el tema de diversidad e inclusión, se han recibido 20 documentos de distintas cajas y se acordó trabajar sobre un concepto amplio de diversidad (no restringido a un solo grupo), apoyándose en la Cámara de la Diversidad. Se programó un encuentro preliminar para el 6 de agosto, con el fin de generar entendimiento común y

SuperSubsidio

FO-COP-001 V2

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

ACTA 02 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

proyectar la identificación de buenas prácticas en diversidad para septiembre, posiblemente como parte del Encuentro Nacional.

f. Gestión del conocimiento

En materia de gestión del conocimiento, se propuso consolidar documentos y experiencias en un repositorio accesible desde la Superintendencia, que incluya temáticas como resarcimiento, diversidad, metodologías de voz del afiliado e, incluso, el impacto de la inteligencia artificial en la experiencia ciudadana. Asimismo, se planteó definir metodologías de socialización que faciliten compartir estas buenas prácticas con todas las Cajas.

En primer lugar, se subrayó la importancia de la estandarización y la confiabilidad de la información. Aunque cada Caja puede aplicar su propia metodología, es esencial garantizar parámetros estadísticos mínimos que permitan obtener resultados consistentes y analizar tendencias en el tiempo. Este enfoque constituye un ejercicio de gestión del conocimiento en la medida en que busca producir información válida y útil para la toma de decisiones.

En segundo lugar, se destacó la necesidad de construir herramientas compartidas, como guías o “cajas de herramientas”, que permitan a las Cajas de Compensación especialmente a las de menor tamaño, contar con metodologías claras para la medición y el reporte. Esto requiere documentar, sistematizar y transferir conocimiento entre organizaciones, promoviendo así la adopción de buenas prácticas en todo el sector.

Se reconoció el valor del aprendizaje organizacional y la transferencia de saberes. El propósito no es comparar resultados entre Cajas, sino acompañar la evolución interna de cada una, mediante guías y procesos de capacitación que fortalezcan sus capacidades. Este esfuerzo colectivo representa un ejercicio de gestión del conocimiento orientado a la creación, sistematización y difusión de metodologías y herramientas, con el fin de mejorar los procesos de medición y reporte en todo el sistema.

SEGUNDO DIA

Lugar: Cali, Valle – Comfacundi

Fechas: 31 de julio de 2025

1. Instalación y saludo 8:00 am a 8:30 am.
2. Verificación de quorum
3. Presentación semaforización índice de participación de las CCF segundo trimestre.

SuperSubsidio

FO-COP-001 V2

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

ACTA 02 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

4. Presentación borrador de procedimiento COMTAC y procedimiento de agencia del sistema de monitoreo de la gestión con el afiliado de las CCF a través del gobierno de datos.

1. INSTALACIÓN Y SALUDO

En la segunda jornada del Comtac, los participantes iniciaron con un saludo cordial y un espacio informal de integración, lo que permitió generar un ambiente positivo y cercano antes de abordar los temas formales de la agenda. La doctora Martha Vásquez dio la bienvenida e hizo la instalación oficial de este segundo día del evento en la ciudad de Cali.

2. VERIFICACIÓN DE QUORUM

La Dra. Martha Vásquez manifiesta que en la sesión hacen falta Manuel de los Ríos, representante de Comfamiliar Atlántico, y Ángela Garzón, representante de Comfacor, quien se conecta de manera virtual. Se cuenta con los mismos asistentes del día anterior y, adicionalmente, con la participación de la Dra. María Fernanda Marín como invitada.

Con los presentes, se constata que existe quórum válido para el desarrollo de la reunión.

No.	Nombre Convocados	Asistencia	
		Si	No
1	Adriana Ximena Gómez /Coordinadora COMTAC	X	
2	Angela Garzón / Comfacor	X	
3	Manuel de los Ríos/ Comfamiliar Atlántico		X
4	Laura Gutiérrez / Cajasan	X	
5	Ángel Aguirre / Comfatolima	X	
6	Yamile Ojeda/ Comfacasanare	X	
7	Santiago Echeverry/ Comfamiliar Risaralda	X	
8	Gustavo Doncel /Comfandi	X	
9	Adriana L Pardo /Compensar	X	
10	Maria Fernanda Marin	X	

3. PRESENTACIÓN SEMAFORIZACIÓN ÍNDICE DE PARTICIPACIÓN DE LAS CCF SEGUNDO TRIMESTRE.

SuperSubsidio

FO-COP-001 V2

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

ACTA 02 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

María Fernanda presentó el cuadro de semaforización del segundo trimestre, en el que se evidenció una disminución general en los indicadores de quejas.

El análisis mostró que la mayoría de inconformidades corresponden al subsidio monetario, especialmente por fallas en el reporte de novedades (incapacidades, licencias, retiros, fallecimientos), la no acreditación de derechos, caducidad y dificultades en los canales de atención. Se destacó la conveniencia de identificar cuál de estos canales genera mayor malestar entre los afiliados.

En la comparación entre cajas, se observó que algunas pequeñas, como Comfachocó y Comfacundi, aunque presentan pocas quejas en cifras absolutas, registran índices altos al ajustar frente a su población afiliada, resaltando el caso de Comfachoco que pasó de verde a rojo. En contraste, la mayoría de cajas permanecen en verde, mientras que algunas grandes como Colsubsidio y Compensar aparecen en amarillo, lo que plantea la necesidad de fortalecer acciones preventivas y realizar estudios de percepción.

Se explicó que la metodología del índice se basa en la desviación estándar y una semaforización (verde, amarillo, rojo), diferente a la aplicada en salud, que utiliza tasas por cada 10.000 afiliados. Aunque el cálculo consolidado corresponde únicamente a la Superintendencia, cada caja puede elaborar reportes internos para su propio seguimiento.

En el análisis detallado se encontró una alta concentración de quejas en Comfamiliar Atlántico, principalmente por subsidio monetario, además de dificultades en la acreditación de derechos y fallas en los sistemas. Se recomendó implementar planes de mejoramiento, con énfasis en la capacitación a empleadores para el reporte oportuno de novedades y el fortalecimiento de los sistemas de información.

Asimismo, se discutió la homologación de campos y subtipologías en los informes, con el fin de evitar subregistros y mejorar la comparabilidad. Se aclaró que no deben incluirse quejas relacionadas con servicios de salud, salvo aquellas asociadas al reconocimiento del derecho en subsidios en especie (por ejemplo, mercadeo en droguerías), precisando que la prestación del servicio no se contabiliza en el reporte.

Finalmente, se recomendó dejar constancia en acta sobre el alcance de los reportes de quejas y que las cajas con mayores dificultades programen mesas de trabajo anticipadas, sin esperar al cierre trimestral.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-001 V2



Supersubsidio

ACTA 02 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

La semaforización puede ser consultada en la presentación que se encuentra al inicio de este documento, así como en el informe de reporte de información pública [Informe canales de atención II trimestre 2025](#).

4. PROCEDIMIENTO DE AGENCIA DEL SISTEMA DE MONITOREO DE LA GESTIÓN CON EL AFILIADO DE LAS CCF A TRAVÉS DEL GOBIERNO DE DATOS.

Se presentó el borrador del procedimiento de agenciamiento del sistema de monitoreo de la gestión con el afiliado a través del Gobierno de Datos, cuyo propósito es implementar un sistema inteligente de monitoreo basado en transformación digital y arquitectura de información. Este instrumento busca fortalecer la inspección y vigilancia, permitir la detección temprana de riesgos y garantizar mejoras en los servicios prestados por las cajas de compensación.

Durante la sesión se revisaron aspectos técnicos y conceptuales enmarcados en las políticas de gobierno de datos y normas de calidad. Se acordó ajustar la terminología en las definiciones de acciones correctivas, reemplazando el término *eliminar* por *mitigar*, para mantener coherencia con la gestión de riesgos. Igualmente, se amplió la clasificación de hallazgos, incorporando las categorías de observaciones y recomendaciones, además de las conformidades y no conformidades.

Posteriormente, se revisaron y definieron los conceptos clave del marco de referencia, entre ellos arquitectura del dato, calidad de los datos, ciclo de vida del dato, datos maestros, bodega de datos, gestión de datos y metadatos, entre otros. Se resaltó la importancia de consolidar información integrada, no volátil y confiable, que permita realizar comparaciones a lo largo del tiempo y que sirva como soporte para la toma de decisiones estratégicas. Asimismo, se explicó que la gestión de los datos debe ir más allá del simple almacenamiento, fomentando el uso activo de la información como herramienta para mejorar los servicios que prestan las cajas de compensación.

Dentro del procedimiento se plantearon fases específicas:

1. *Levantamiento, diseño y documentación de requerimientos*: orientada a identificar la normatividad aplicable, definir los datos que deben recopilarse y establecer la arquitectura de la información con apoyo de las áreas técnicas y jurídicas.
2. *Análisis de información y la gestión de datos*: cuyo objetivo principal es generar conocimiento a partir del análisis, identificar patrones y emitir alertas tempranas

SuperSubsidio

FO-COP-001 V2

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

ACTA 02 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

sobre riesgos de incumplimiento, así como producir informes, tableros de control e insumos para el uso de herramientas de inteligencia artificial.

3. *Seguimiento de indicadores, estándares y regulación por parte de la CCF:* con el fin de evaluar el cumplimiento de las cajas frente a la normativa y los lineamientos establecidos. Esta etapa permitirá generar informes semestrales que incluyan hallazgos objetivos, identificación de buenas prácticas, recomendaciones, y la formulación de acciones correctivas o preventivas. Se hizo énfasis en que dichos informes deberán ser socializados en primera instancia con las cajas, garantizando la trazabilidad, el respeto al debido proceso y otorgando la posibilidad de presentar observaciones o aclaraciones en un plazo razonable.
4. *Socializar con los interesados los hallazgos, seguimiento y monitoreo:* con las cajas de compensación y otros grupos de interés, como un ejercicio de transparencia y claridad en la comunicación de los resultados. Este proceso tendrá un enfoque pedagógico, de manera que las cajas comprendan las implicaciones de los hallazgos y cuenten con la oportunidad de presentar ajustes o aclaraciones. En este sentido, se acordó ajustar la terminología empleada, reemplazando expresiones como *descargos* y *medidas definitivas* por un lenguaje más adecuado al ámbito de inspección, vigilancia y control.

Durante la conversación se revisó de manera particular la redacción del procedimiento relacionado con la socialización de los hallazgos y la adopción de medidas. Se precisó que no debía hacerse referencia a *medidas definitivas*, sino a acciones correctivas o preventivas, coherentes con el marco conceptual del procedimiento. Asimismo, se discutió que, antes de la expedición de la versión final del informe, debe establecerse un plazo razonable para que las cajas presenten sus aclaraciones o ajustes, evitando generar la confusión de que esta etapa corresponde a la aplicación de medidas especiales por parte de la Superintendencia.

5. *Acompañamiento técnico a las CCF con oportunidades de mejora:* se indicó que este tipo de acompañamiento no será de carácter general, sino que aplicará en casos puntuales, en especial cuando se evidencie una baja capacidad técnica por parte de la caja para implementar las recomendaciones. Este apoyo podrá materializarse mediante mesas de trabajo, visitas técnicas, asesorías o procesos de capacitación. Se sugirió, además, establecer una distinción entre acciones de mejora simples y aquellas que requieren un plan de acompañamiento técnico estructurado, con cronograma, responsables y recursos definidos. Se resaltó que la determinación de aplicar este acompañamiento deberá ser concertada y, muy probablemente,

SuperSubsidio

FO-COP-001 V2

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

ACTA 02 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

definida por la Superintendencia, dado que implica la asignación y disponibilidad de recursos adicionales.

6. *Publicidad de la información:* se elaborarán piezas comunicativas en lenguaje claro y accesible para socializar los resultados del seguimiento y monitoreo. Asimismo, se estableció que, al cierre de cada vigencia, la Superintendencia generará un reporte consolidado con información cuantitativa y cualitativa que incluirá: número de no conformidades, frecuencia de aparición, acompañamientos realizados, correctivos aplicados, patrones críticos, mejores prácticas e innovaciones detectadas. Dicho reporte será utilizado como insumo para la toma de decisiones estratégicas, el fortalecimiento de la transparencia frente a los grupos de interés y la definición de ajustes normativos o de programas de capacitación en la siguiente vigencia.
7. *Análisis de información y reporte de resultados para la mejora continua en la atención al afiliado:* los hallazgos identificados podrán servir de insumo para planes de mejoramiento internos de la Superintendencia, así como para investigaciones adelantadas por la delegada de medidas especiales o para propuestas de inversión en estudios específicos. Igualmente, se reconoció que estos hallazgos pueden orientar la formulación de ajustes en materia de accesibilidad, infraestructura y procesos, contribuyendo a reforzar el propósito de garantizar mejores condiciones en la relación de las cajas con sus afiliados.

En la reunión también se revisaron las condiciones administrativas y normativas que enmarcan el procedimiento de análisis y evaluación de la gestión de las cajas. Se destacó la necesidad de mantener actualizados los sistemas de información, establecer canales de comunicación formales entre las dependencias y contar con protocolos claros para la transferencia de datos confidenciales. En cuanto al marco normativo, se mencionaron las leyes y decretos del sistema de subsidio familiar, la circular única con su anexo técnico, así como normas técnicas como la NTC 3585 y estándares internacionales ISO 9001 e ISO 2859. Asimismo, se señalaron documentos de referencia como los marcos de referencia del DAMA, de gobernanza de datos, de interoperabilidad digital y de referencia geoespacial, los cuales sirven de soporte técnico y metodológico al procedimiento. ([Procedimiento de agencia del sistema de monitoreo de la gestión con el afiliado de las CCF a través del gobierno de datos anexo al acta](#)).

Respecto a la medición de la voz del afiliado, se precisó que la **Circular Externa 003 de 2023** continúa vigente y, por tanto, obliga a las cajas de compensación a reportar conforme a la metodología y periodicidad allí establecidas. Se recalcó que, desde el punto de vista jurídico, una circular únicamente puede ser modificada o derogada mediante otro acto

SuperSubsidio

FO-COP-001 V2

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

ACTA 02 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

administrativo del mismo nivel, de manera que un oficio o un acta de comité no resultan suficientes para dejarla sin efectos.

En este contexto, se planteó la necesidad de elevar la gestión ante la **Superintendencia**, con el propósito de que la superintendente evalúe los vacíos de la circular y la pertinencia de mantenerla en su forma actual. Se advirtió que el documento impone metodologías y planes de mejoramiento que exceden las competencias de la Oficina de Protección al Usuario y pueden generar duplicidades o interferencias con los procesos de las cajas.

Mientras no exista un nuevo acto administrativo, la circular es de obligatorio cumplimiento y las cajas deberán continuar reportando bajo los parámetros establecidos. Sin embargo, se coincidió en que el camino a seguir es promover un proceso de revisión normativa que ajuste la regulación a las estructuras actuales de información y a las políticas de gobierno digital implementadas en sistemas como **Simón y Siger**.

En este marco, la doctora Martha Vásquez manifestó que la doctora Adriana Gómez debe conversar con la Superintendencia con el fin de solicitar la derogatoria de la Circular 003 de 2023, de manera que se definan parámetros más adecuados y ajustados a la realidad institucional. Esta solicitud se sustenta en tres aspectos principales:

- El plan de mejoramiento no corresponde a resultados de la Oficina de Protección al Usuario, por lo que no debería incluirse como criterio de medición.
- Los parámetros exigidos van en contravía de la capacidad técnica y operativa de las entidades, desconociendo sus particularidades.
- La imposición de un único modelo de evaluación configura una forma de coadministración, que limita la autonomía de las cajas y restringe la posibilidad de aplicar metodologías propias.

En conclusión, estas consideraciones respaldan la necesidad de revisar y derogar la Circular 003 de 2023, con el fin de garantizar procesos de evaluación más objetivos, viables y respetuosos de la autonomía institucional.

Adicionalmente, se discutió la diferencia entre los planes de mejoramiento derivados de la circular y aquellos generados mediante oficios específicos en temas como carta de derechos, resarcimiento, accesibilidad y canales de comunicación. Se aclaró que los primeros deben mantenerse vigentes, mientras que los segundos podrían suspenderse mediante un oficio de la Oficina de Protección al Usuario, en tanto se expidan nuevas directrices a través de una circular.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-001 V2



Supersubsidio

ACTA 02 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Finalmente, se subrayó la importancia de emitir un concepto jurídico que delimite las competencias de la Oficina de Protección al Usuario, teniendo en cuenta que, conforme al Decreto 2595 de 2012, los planes de mejoramiento corresponden a la Delegada de Gestión. Con ello se busca evitar confusiones en la asignación de responsabilidades y garantizar seguridad jurídica a las cajas.

PRESENTACIÓN BORRADOR DE PROCEDIMIENTO COMTAC

María Fernanda Marín Vásquez presentó el procedimiento del Comité Técnico, explicando que este documento busca fortalecer el servicio al afiliado y al ciudadano en general, garantizando la legalidad de las acciones y respetando la autonomía de las cajas de compensación familiar. Aclaró la diferencia entre plan de acción y plan de mejoramiento: el primero consiste en un plan de trabajo con ejes temáticos, tareas y responsables; el segundo se enfoca en indicadores incumplidos.

Gustavo Adolfo Doncel manifestó su inquietud por el uso del término “plan de acción”, dado que en el pasado ha generado confusión con los planes de mejoramiento. Sin embargo, se concluyó que ambos conceptos son distintos y que, en el caso del Comité Técnico, corresponde hablar de plan de acción, el cual se construye a partir de diagnósticos, ejes temáticos y resultados esperados a dos años.

Posteriormente, se detallaron los pasos operativos del procedimiento: convocatoria y elección de representantes al Comité Técnico (cada dos años y con un mes de antelación), reuniones de empalme entre comités saliente y entrante, identificación de necesidades y análisis de contexto, formulación del plan de acción, gestión de actividades de asesoría y elaboración de entregables técnicos, monitoreo del cumplimiento de directrices en las cajas, análisis y formalización de entregables, y finalmente, la presentación y publicación de resultados. Se resaltó que el procedimiento contempla puntos de control y herramientas flexibles para la postulación y gestión documental, como correos, oficios, formularios digitales o sistemas de información.

Gustavo, planteó la inquietud de si algunos apartados deberían estar en el reglamento en lugar del procedimiento, para evitar duplicidades. María Fernanda explicó que los documentos son complementarios: el reglamento regula directamente a los miembros del Comité Técnico, mientras que el procedimiento es una guía interna de la Superintendencia y de la Oficina de Protección al Usuario. Mientras el reglamento establece funciones, tiempos y obligaciones, el procedimiento ofrece un marco conceptual, metodológico y operativo que garantiza la continuidad y evita desviaciones en la gestión del Comité.

SuperSubsidio

FO-COP-001 V2

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

ACTA 02 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Se acordó que el procedimiento será compartido en el repositorio compartido (Drive) para recibir comentarios y observaciones antes de su oficialización. Se destacó la importancia de contar con este instrumento actualizado, pues el procedimiento vigente desde 2023 no definía con claridad el carácter técnico del Comité, lo cual había generado desviaciones en su propósito. Con la nueva versión, se busca consolidar una herramienta clara y complementaria al reglamento, que oriente a los funcionarios y asegure la correcta operación del Comité Técnico.

TERCER DIA

Lugar: Cali, Valle – Comfacundi

Fechas: 01 de agosto de 2025

1. Instalación y saludo 8:00 am a 8:30 am.
2. Verificación de quorum
3. Socialización de compromisos en la reparación histórica a población afro, raizal y palenquera
4. Intervención de equipo de subsidios Comfandi de 10 am a 12m
5. Organización y ajustes de XVII Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano

1. INSTALACIÓN Y SALUDO

El 1 de agosto, la Dra. Adriana Gómez instaló la tercera sesión del COMTAC, dando la bienvenida a los participantes y resaltando la importancia del espacio de trabajo. Una vez verificada la asistencia, se dio continuidad al desarrollo de la agenda prevista, avanzando en la socialización de compromisos y en los temas programados para la jornada.

2. VERIFICACIÓN DE QUORUM

La Dra. Martha Vásquez manifestó que en la sesión se registraba la ausencia de Manuel de los Ríos, representante de Comfamiliar Atlántico, mientras que Ángela Garzón, representante de Comfacor, participaba de manera virtual. Se contó con la presencia de los mismos asistentes del día anterior y, con la asistencia registrada, se constató la existencia de quórum válido para el desarrollo de la reunión.

SuperSubsidio

FO-COP-001 V2

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

ACTA 02 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

No.	Nombre Convocados	Asistencia	
		Si	No
1	Adriana Ximena Gómez /Coordinadora COMTAC	X	
2	Angela Garzón / Comfacor	X	
3	Manuel de los Ríos/ Comfamiliar Atlántico		X
4	Laura Gutiérrez / Cajasan	X	
5	Ángel Aguirre / Comfatolima	X	
6	Yamile Ojeda/ Comfacasanare	X	
7	Santiago Echeverry/ Comfamiliar Risaralda	X	
8	Gustavo Doncel /Comfandi	X	
9	Adriana L Pardo /Compensar	X	
10	Maria Fernanda Marin	X	

3. SOCIALIZACIÓN DE COMPROMISOS EN LA REPARACIÓN HISTÓRICA A POBLACIÓN AFRO, RAIZAL Y PALENQUERA

En la sesión, María Fernanda Marín Vásquez presentó el alcance del Decreto 820 de 2023, que creó la *Comisión Intersectorial Nacional de Reparación Histórica* con el objetivo de coordinar políticas, programas y acciones para superar los efectos del racismo, la discriminación racial, el colonialismo y la esclavización de los pueblos étnicos en Colombia. Explicó que esta comisión está integrada por ministerios, entidades culturales y de memoria, así como por la Superintendencia del Subsidio Familiar, que participa con voz, pero sin voto. Aunque el enfoque de la comisión no corresponde directamente al subsidio familiar, la superintendencia puede aportar desde su rol de articulación y vigilancia, especialmente en iniciativas de comunicación y promoción cultural.

Dentro de las acciones propuestas, se resaltó la articulación con las cajas de compensación familiar para que, a través de sus agencias de turismo, promuevan el reconocimiento de sitios de memoria histórica como San Basilio de Palenque, declarado Patrimonio Cultural Inmaterial. También se sugirió impulsar actividades culturales y pedagógicas en colegios y espacios de las cajas, orientadas a visibilizar la historia de la esclavización y la reparación simbólica que requiere el país. En este sentido, Gustavo Adolfo Doncel, informó que ya se había solicitado a las cajas reportar proyectos o acciones en favor de estas poblaciones; aunque algunas respondieron con experiencias específicas, la mayoría no cuenta con programas enfocados en este grupo.

SuperSubsidio

FO-COP-001 V2

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

ACTA 02 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Fernanda Marín, aclaró que la labor de la comisión no consiste en clasificar afiliados ni en generar bases de datos poblacionales, sino en fomentar procesos de sensibilización y memoria histórica que involucren a toda la nación. Por ello, enfatizó la necesidad de que las cajas apoyen la conmemoración de fechas clave: el 9 de agosto (Día Internacional de los Pueblos Indígenas), el 23 de agosto (Día Internacional para el Recuerdo de la Trata de Esclavos y su Abolición) y el 31 de agosto (Día Internacional de los Afrodescendientes). Estas actividades deberían promoverse en redes sociales, colegios y medios institucionales, idealmente bajo un mensaje unificado coordinado por la Superintendencia.

Se acordó que la Superintendencia emitirá un oficio formal invitando a las cajas a sumarse a dichas conmemoraciones y proponiendo piezas comunicativas conjuntas para asegurar coherencia en los mensajes. Además, se recordó que el material compartido en el repositorio estará disponible hasta el día siguiente al mediodía, para luego ser consolidado por la Superintendencia.

Como cierre, se adelantó la organización del próximo Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano, en el cual se espera que algunas cajas presenten experiencias significativas relacionadas con modelos de servicio, diversidad e inclusión.

4. INTERVENCIÓN DE EQUIPO DE SUBSIDIOS COMFANDI

Inicialmente se presentaron casos de éxito de afiliados a Comfandi, en los que se evidenció cómo, a través de los subsidios y beneficios otorgados por la caja, se transforma de manera significativa la vida de las personas y sus familias. Estas experiencias no solo muestran el apoyo económico recibido, sino también las oportunidades en educación, vivienda, recreación, cultura y desarrollo personal que brinda la entidad.

Los testimonios compartidos reflejan cómo los programas de la caja contribuyen a reducir brechas sociales, generar inclusión y mejorar las condiciones de bienestar, convirtiéndose en un motor de progreso para las comunidades. Estos ejemplos sirven como referentes inspiradores para otras cajas de compensación, al demostrar el impacto real y tangible que puede lograrse cuando los servicios y subsidios están alineados con las necesidades de los afiliados.

Posteriormente, la Caja de Compensación del Valle, Comfandi, realizó su intervención a través del equipo de trabajo de subsidios, liderado por el Dr. Marco Tulio Montes, gerente de Subsidio, y el Ing. Julián Hernández, jefe de Operaciones de Subsidios. En su presentación dieron a conocer la gestión realizada, destacando los avances, retos y

SuperSubsidio

FO-COP-001 V2

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

ACTA 02 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

resultados obtenidos en la implementación de los programas de subsidio, así como las estrategias que han permitido fortalecer la atención y el impacto positivo en los afiliados.

En la conversación, la Dra. Adriana Ximena Gómez explica cómo se realizan los cruces de información en los procesos de afiliación y control, destacando que antes estos procedimientos eran manuales y costosos, mientras que ahora se automatizan a través de bases oficiales como la Registraduría. Sin embargo, el cruce de fallecidos sigue siendo un reto, ya que el sistema oficial tiene un costo muy alto por transacción y, para reducir gastos, se recurre a alternativas gratuitas como PISIS, aunque estas presentan rezagos de hasta 30 días en la actualización de datos. Esto genera riesgos de pagos indebidos de cuotas monetarias, que luego deben ajustarse.

También se menciona la gestión con los pensionados, donde el cruce de bases con Colpensiones y Protección ha permitido afiliar automáticamente a los reportados, aunque al inicio surgieron errores porque algunos beneficiarios continuaban trabajando. Este aprendizaje llevó a implementar cruces mensuales para mantener la información depurada.

Desde la Superintendencia se valora positivamente el esfuerzo de la caja por afrontar estos desafíos y superar dificultades operativas, resaltando que, aunque desde afuera parecía que la entidad había perdido su capacidad social, en realidad estaba en un proceso de ajuste para mejorar sus prácticas. El principal reto identificado es que, al realizar cambios, incluso un pequeño margen de error afecta a miles de afiliados, lo que dispara quejas y PQRS, muchas de las cuales terminan en la Super.

Se reconoce que las PQRS funcionan como una alerta temprana para identificar fallas en los procesos, lo que permite corregir a tiempo y generar planes de resarcimiento. Sin embargo, también se evidencia la necesidad de fortalecer la comunicación con los afiliados, pues en ocasiones los ajustes no se explicaron con suficiente claridad, generando inconformidades innecesarias.

En conclusión, Comfandi ha avanzado en la automatización y depuración de sus procesos, pero enfrenta el reto de equilibrar costos, minimizar errores y garantizar una atención clara y oportuna a sus afiliados, reforzando la confianza en la gestión y evitando que las fallas operativas se conviertan en un factor de riesgo reputacional.

Link <https://informesostenibilidad.comfandi.com.co/>

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-001 V2



Supersubsidio

ACTA 02 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

5. ORGANIZACIÓN Y AJUSTES DE XVII ENCUENTRO NACIONAL DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO

Dentro de la planeación del Encuentro surgieron nuevas propuestas temáticas. Entre ellas, se resaltó la **integración de la inteligencia artificial en los procesos de atención al usuario**, identificada como una oportunidad para fortalecer la eficiencia y la eficacia del servicio.

Con el fin de priorizar los temas a desarrollar, se sometió a votación, a través de los representantes de zona, quienes consultaron con las cajas de su región. Las opciones planteadas fueron:

1. Integración de inteligencia artificial en los procesos de atención al usuario, como estrategia para mejorar la eficacia del servicio.
2. Protección de datos.
3. Atención al adulto mayor:
 - Competencias de servicio.
 - Impacto de las CCF en esta población.
 - Perspectivas del sistema frente al envejecimiento.
4. Tratamiento de PQRFS anónimas.
5. Negociación y manejo de clientes difíciles.
6. Resarcimiento y accesibilidad.
7. Inclusión, diversidad y sentido de pertenencia.
8. Racionalización de trámites.

Tras la votación, los temas seleccionados fueron:

1. Integración de inteligencia artificial en los procesos de atención al usuario, impactando en la eficacia del servicio. (siete votos)
2. Negociación y manejo de clientes difíciles. (seis votos)
3. Inclusión, diversidad y sentido de pertenencia. (seis votos)

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

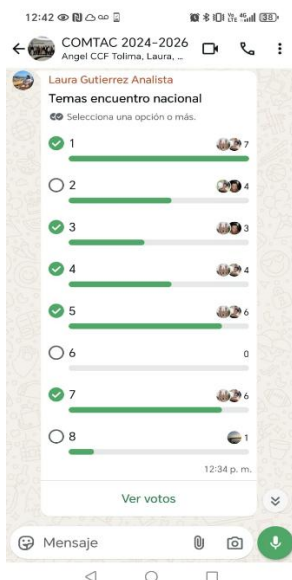
FO-COP-001 V2



Supersubsidio

ACTA 02 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO



ACUERDOS Y COMPROMISOS

1. Verificar la posibilidad de contar con expertos en economía plateada y diversidad organizacional para el encuentro nacional del ciudadano.
2. Revisar y actualizar estudios relacionados con caracterización poblacional y proyecciones de envejecimiento.
3. Proponer la participación de Comfamiliar Huila como caso de éxito en canales de atención (Punto amigo)
4. Los representantes de zona validarán al interior de cada una de las zonas que tan fácil es recopilar la información de resarcimientos desde las PQRS
5. Revisar lineamientos jurídicos sobre la tramitación de PQRS anónimas.
6. Incluir en la agenda del Encuentro un espacio sobre negociación y manejo de clientes difíciles.
7. Maria Fernanda indica que, desde la oficina de protección al usuario, queda como tarea redactar el oficio formal que aclare que todos los planes de mejoramiento solicitados por oficio quedan suspendidos.
8. La Dra. Adriana Gomez, indica que desde OPU, se revisará los ajustes y/o derogación que debe tener la circular 003, en torno a voz de afiliado y los reportes del informe y los planes de mejoramiento.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-001 V2



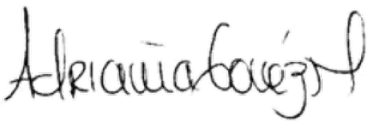
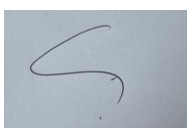
Supersubsidio

ACTA 02 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

9. Adriana Pardo solicita a la Superintendencia brindar claridad respecto al proceso de traslado de COMCAJA hacia la zona de los Llanos Orientales. La SSF se compromete a revisar el caso y evaluar las alternativas para su viabilidad.
10. Quedó como compromiso validar al interior de cada una de las zonas que tan fácil es recopilar la información de resarcimientos desde las PQRS, para así determinar cómo debe ser el reporte que se establezca desde la circular. Por ahora no se concreta el tema de reporte, quedando pendiente según el análisis de la información que se tenga.

Se da por terminada la sesión, siendo las 1:30 pm del día 01 de agosto de 2025, esta acta se presenta para su aprobación el día 10 de septiembre de 2025 y será publicada en el portal web de la Supersubsidio para conocimiento de las partes interesadas.

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Adriana Ximena Gómez Murillo	Jefe de Oficina de Protección al Usuario Supersubsidio/Coordinadora COMTAC	
Martha Mercedes Vásquez Miranda	Profesional especializado Supersubsidio/Invitada	
María Fernanda Marín Vásquez	Profesional especializado Supersubsidio/Invitada	
Luz Angela Garzón O.	Gerente de gestión comercial y experiencia del usuario Comfacor/ Representante zona Atlántica	
Angél Alberto Aguirre Castro	Jefe área de mercadeo de servicios Comfatolima/ Representante zona Tolima y Huila	
Laura Juliana Gutiérrez Flórez	Coordinador experiencia cliente Cajasan/ Representante Zona Santander	

SuperSubsidio

FO-COP-001 V2

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

ACTA 02 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Gustavo Doncel	Jefe experiencia del cliente Comfandi/ Representante zona Sur Occidente	
Adriana Lucia Pardo Bossa	Gerente CX Compensar/ Representante Zona Bogotá, Cundinamarca y Boyacá.	
Santiago Echeverry Morales	Líder de Calidad e Innovación / Representante zona Eje Cafetero	
Zulma Yamile Ojeda Reyes	Jefe de Atención al Cliente Comfacasanare/ Representante zona Llanos Orientales	

Elaboró: Yamile Ojeda

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-001 V2